

Описание процессов, обеспечивающих
поддержание жизненного цикла, в том числе
устранение неисправностей и
совершенствование, а также информацию о персонале,
необходимом для обеспечения такой поддержки

**«ФИТТИН ПЛАТФОРМА –
ПРОГРАММНЫЙ КОМПЛЕКС ДЛЯ
ЭЛЕКТРОННОЙ КОММЕРЦИИ»**

1. Введение

Настоящее руководство описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла программы для ЭВМ «ФИТТИН ПЛАТФОРМА – ПРОГРАММНЫЙ КОМПЛЕКС ДЛЯ ЭЛЕКТРОННОЙ КОММЕРЦИИ» (далее ФИТТИН ПЛАТФОРМА, программное обеспечение, ПО, программный комплекс).

2. Жизненный цикл программного обеспечения, включая информацию о совершенствовании

Программное обеспечение распространяется в формате Интернет-сервиса, веб-приложения, мобильных приложений (для Android, iOS и ОС Аврора) и десктопного приложения для ОС Астра Линукс, являющихся клиентскими частями программного обеспечения, в частности, программное обеспечение предоставляется в виде кросс-платформенных клиентских приложений на базе Flutter, работающих с бэкэндом, в виде Интернет-сервиса.

Заказчику предоставляется доступ к административной панели бэкэнда в виде Интернет-сервиса, соответственно конечный пользователь не производит настройку программного обеспечения «ФИТТИН ПЛАТФОРМА – ПРОГРАММНЫЙ КОМПЛЕКС ДЛЯ ЭЛЕКТРОННОЙ КОММЕРЦИИ» самостоятельно, подключаясь к уже настроенному и готовому к работе программному обеспечению. Заказчик имеет возможность отредактировать контент клиентских приложений, подключаясь к административной панели. А также клиенту предоставляются ссылки для загрузки приложений на соответствующих платформах.

Для контроля версий ПО каждый релиз имеет свой номер:

Для стабильных версий принято обозначение вида «X.Y», где X и Y — номер версии и ее сборка.

Для версий с незначительными обновлениями или срочными исправлениями принято обозначение вида «X.Y.Z», где X и Y — номер и сборка стабильной версии, а Z — номер обновления для указанной стабильной версии.

Выпуск стабильных версий производится с периодичностью раз в две недели без автоматического обновления версий ПО, установленных на стороне заказчиков. Независимо от типа установленного решения заказчик сам управляет процессом обновления ПО.

Жизненный цикл ПО включает несколько этапов, начиная от идеи и разработки программного комплекса, заканчивая его совершенствованием и поддержкой. Ниже представлен общий обзор этапов жизненного цикла программного обеспечения.

2.1 Исследование и планирование:

- Исследование рынка и анализ требований пользователей.
- Определение целевой аудитории и конкурентов.
- Разработка бизнес-модели и стратегии монетизации.
- Создание детального плана разработки и запуска.

2.2 Разработка:

- Проектирование пользовательского интерфейса и пользовательского опыта.

- Создание прототипов и дизайна программного обеспечения.
- Разработка функциональности и интеграция необходимых API (интерфейсов программирования приложений).
- Тестирование на всех уровнях разработки для обеспечения качества.

2.3 Запуск:

- Размещение ПО для использования, в том числе приложений в магазинах приложений (<https://www.rustore.ru/>, App Store, Aurora Store), веб-версии через Интернет-сервис, а также на серверах Правообладателя ПО и Дата-центров.
- Подготовка маркетинговых материалов и стратегии продвижения.
- Мониторинг запуска и обратная связь от пользователей.

2.4 Масштабирование и рост:

- Оценка пользовательской активности и обратной связи.
- Развитие маркетинговых и рекламных кампаний.
- Улучшение функциональности и добавление новых возможностей в соответствии с запросами пользователей.
- Расширение аудитории и проникновение на новые рынки.

2.5 Оптимизация и совершенствование:

- Постоянный анализ данных и метрик производительности.
- Внесение изменений в пользовательский интерфейс и UX/UI на основе обратной связи и тестирования.
- Улучшение производительности ПО и оптимизация скорости работы.
- Внедрение новых технологий и инноваций для повышения конкурентоспособности.

При потребности в вертикальном масштабировании производится корректировка аппаратных ресурсов (дисковые квоты, число процессорных ядер, объем оперативной памяти), выделяемых для работы одному экземпляру программного обеспечения, обслуживающему прикладные http-сессии. Эти работы, как правило, проводятся с полной или частичной остановкой сервиса.

Процесс обновления экземпляра программного обеспечения представляет собой замену docker-образа с ПО и, связан с полной остановкой и последующим перезапуском docker-контейнера с ПО.

С выпуском новой версии программного продукта правообладатель сопровождает ее следующими документами:

- Документ с описанием истории изменений ПО, в котором отражены изменения компонентов ПО.
- Обновленные руководства пользователя и администратора.

Функционал ПО постоянно расширяется, в том числе посредством использования поддерживаемой им модульности.

Расширение функционала может быть осуществлено пользователем (например, администратором) путем добавления, например, загруженных с соответствующих веб-сайтов (репозиториях и т.д.) разработчиков или с сайта правообладателя настоящего ПО, в том числе исполняемых файлов, библиотек и т.д., например, в формате DLL-

файлов, EXE-файлов, HTML-файлов и т.д., в том числе распространяемых под лицензиями BSD, MIT, LGPL и т.д.

Также, данное ПО может являться составной частью, в том числе модулем, сервисом и т.д. другого, по крайней мере, одного, ПО (в том числе системы, платформы, сервиса и т.д.), объединяющего (связывающего и т.д.) такие модули, причем данный модуль также может являться как клиентской частью (в том числе клиентским модулем), так и серверной частью (в том числе серверным модулем) такого объединяющего ПО или являться дополнением или расширением такого объединяющего ПО. Так, например, данное ПО может расширять функционал другого ПО, системы, сервиса, модуля, платформы, т.е. является масштабируемым самостоятельно и одновременно интегрируемым в другое ПО, сохраняя необходимую пользователям гибкость и не теряя в своей функциональности.

2.6 Поддержка и обслуживание:

- Предоставление поддержки пользователям и решение проблем.
- Обновление ПО для соответствия новым стандартам и требованиям платформ.
- Регулярное обновление контента и товарных предложений.
- Мониторинг безопасности и защита от угроз.

Жизненный цикл ПО не является статичным и требует постоянного внимания и улучшений для успешного развития бизнеса.

3. Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации ФИТТИН ПЛАТФОРМА

В случае обнаружения неисправностей в ходе эксплуатации ПО, могут быть приняты следующие меры по их устранению:

Ручное обновление программного обеспечения:

- Администратор может провести ручное обновление компонентов серверного ПО и/или дистрибутива клиентского ПО.
- После этого происходит обновление клиентского ПО на рабочих местах пользователей.

Техническая поддержка:

- Специалист службы технической поддержки может провести индивидуальную работу по запросу Заказчика.
- Этот специалист будет заниматься решением конкретных проблем или неисправностей, выявленных пользователями.

Подача запроса Разработчику:

- В случае возникновения неисправностей в ПО или необходимости в его доработке, Заказчик направляет запрос Разработчику.
- Запрос должен содержать информацию о теме запроса, его сути (описание проблемы) и, по возможности, снимок экрана с ошибкой или неисправностью.
- Запросы могут относиться к различным категориям, таким как:
- Инциденты - сбои, произошедшие у одного пользователя.
- Проблемы - сбои, которые привели к остановке работы ПО или потере его функциональности.

- Запросы на обслуживание - запросы на предоставление дополнительной информации или услуг.
- Запросы на развитие - запросы на внесение доработок или улучшений в ПО.

Устранение неисправностей в ходе эксплуатации ПО требует оперативного реагирования и сотрудничества между Заказчиком и Разработчиком для обеспечения безопасной и эффективной работы ПО.

3.1 Условия предоставления услуг технической поддержки

Услуги поддержки оказываются индивидуально для каждого заказчика в рамках приобретенного заказчиком пакета программ поддержки. В приоритетном режиме рассматриваются запросы о проблемах, блокирующих работу заказчика в ФИТТИН ПЛАТФОРМА.

3.2 Выполнение запросов на техническую поддержку

Заказчик при подаче запроса на техническую поддержку придерживается правила — одному запросу соответствует одна проблема. В случае возникновения при выполнении запроса новых вопросов или проблем, по ним открываются новые запросы.

Заказчик при подаче запроса на техническую поддержку указывает/сообщает следующие сведения:

- описание проблемы;
- скриншот (при наличии);
- технические детали;
- версии используемого ПО.

3.3 Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки

Каждый запрос в службу технической поддержки обрабатывается следующим образом:

1. Каждому запросу присваивается уникальный идентификатор во внутренней системе учета заявок, назначаются исполнители запроса и его приоритет.
2. Служба технической поддержки сообщает заказчику идентификатор запроса, присвоенный при его регистрации.
3. Зарегистрированный запрос обрабатывается и выполняется согласно установленной системе приоритетов. Действия специалистов исполнителя по выполнению запроса документируются в системе учета заявок программы для ПО.
4. Исполнитель предоставляет заказчику варианты решения возникшей проблемы согласно содержанию запроса.
5. Заказчик обязуется выполнять все рекомендации и предоставлять необходимую дополнительную информацию специалистам исполнителя для своевременного решения запроса.

3.4 Закрытие запросов в техническую поддержку

После доставки ответа запрос считается завершенным, и находится в таком состоянии до получения подтверждения от заказчика о решении инцидента. В случае аргументированного несогласия заказчика с завершением запроса, выполнение запроса продолжается.

Завершенный запрос переходит в состояние закрытого после получения исполнителем подтверждения от заказчика о решении запроса. В случае отсутствия ответа заказчика о завершении запроса в течение 10 рабочих дней, запрос считается автоматически закрытым. Закрытие запроса может инициировать заказчик, если надобность в ответе на запрос пропала.

3.5 Персонал для поддержания жизненного цикла

3.5.1 Сотрудники и компетенции у правообладателя

№	Направление	Компетенции	Количество сотрудников
1	Разработка Back-END	Python, PostgreSQL, MySQL, Docker	1
2	Разработка Front-END кросс-платформенных приложений	Dart, Flutter (Android, iOS, Web, Astra Linux, Aurora OS)	1
3	Аналитики / Тестировщики	Опыт анализа проблем, постановки задач, разработки тестов, тестирования	1
4	Специалисты службы технической поддержки		1

Указанные в таблице выше специалисты являются штатными сотрудниками Правообладателя - ООО "ЦИФРОВЫЕ ТЕХНОЛОГИИ"

4 Контактная информация производителя программного продукта

4.1 Юридическая информация

Информация о юридическом лице компании:

Название компании: Общество с ограниченной ответственностью «Цифровые Технологии»

Юр. адрес: Россия, г. Воронеж, ул. Карла Маркса, д. 53, офис 23

ОГРН: 1233600018410

ИНН: 3666268630

4.2 Контактная информация службы технической поддержки

Связаться со специалистами службы технической поддержки можно одним из следующих способов:

Сайт: <https://fittin.ru/>

Телефон: 8-800-555-86-23

Email: info@gmail.com

График работы службы технической поддержки:

В рабочие дни с 9-00 до 18-00

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки: Российская Федерация, 394036, г. Воронеж, ул. Карла Маркса, д. 53

Фактический адрес размещения разработчиков: Российская Федерация, 394036, г. Воронеж, ул. Карла Маркса, д. 53

Фактический адрес размещения службы поддержки: Российская Федерация, 394036, г. Воронеж, ул. Карла Маркса, д. 53

Фактический адрес размещения серверов: Российская Федерация, 394036, г. Воронеж, ул. Карла Маркса, д. 53